



# Implementasi PM Nomor 41 Tahun 2023 pada Unit *Terminal Inspection Service* dalam Optimalisasi Pengawasan Fasilitas di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Faizah Faizah\*, Djoko Widagdo

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

**Abstrak:** Pengawasan fasilitas terminal bandar udara dilakukan oleh unit TIS (*Terminal Inspection Service*) sebagai pemenuhan standar pelayanan kepada pengguna jasa bandar udara sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara. Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya merupakan bandar udara dengan mobilitas penerbangan yang cukup sibuk di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi PM Nomor 41 Tahun 2023 pada unit *Terminal Inspection Service* juga mengetahui kendala yang dihadapi dalam upaya optimalisasi pengawasan fasilitas di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Data yang diperoleh meliputi hasil observasi selama penelitian dan melalui wawancara yang dilakukan pada unit *Terminal Inspection Service* serta data yang diambil dari arsip unit TIS dari tanggal 1 Agustus 2023 - 29 Februari 2024 di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Beberapa upaya dilakukan unit *Terminal Inspection Service* guna mengoptimalkan pengawasan fasilitas di terminal bandar udara baik terkait pengadaan maupun fungsionalitas fasilitas dengan tetap mengacu pada PM Nomor 41 Tahun 2023. Meskipun begitu, beberapa kendala juga dihadapi seperti miskomunikasi antar unit, kejadian tidak terduga, dan kerusakan berkepanjangan akibat faktor tertentu.

**Kata kunci:** PM Nomor 41 Tahun 2023, *Terminal Inspection Service*, Pengawasan Fasilitas.

DOI:

<https://doi.org/10.47134/pjase.v1i2.2354>

\*Correspondence: Faizah

Email: [fayzaijunnaa.86@gmail.com](mailto:fayzaijunnaa.86@gmail.com)

Received: 29-03-2024

Accepted: 15-04-2024

Published: 30-04-2024



**Copyright:** © 2024 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution-ShareAlike (CC BY SA) license (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).

**Abstract:** Supervision of airport terminal facilities is carried out by the TIS (*Terminal Inspection Service*) unit as a fulfillment of service standards to airport service users in accordance with the Minister of Transportation Regulation Number 41 of 2023 concerning Airport Services at Airports. Juanda International Airport Surabaya is an airport with quite busy flight mobility in Indonesia. This research aims to find out the implementation of PM Number 41 of 2023 in the Terminal Inspection Service unit as well as to find out the obstacles faced in an effort to optimize the supervision of facilities at Juanda Surabaya International Airport. This research is a descriptive qualitative research using primary data and secondary data. The data obtained includes the results of observations during the research and through interviews conducted at the Terminal Inspection Service unit and data taken from the TIS unit archives from August 1, 2023 - February 29, 2024 at Juanda International Airport Surabaya. Several efforts were made by the Terminal Inspection Service unit to optimize the supervision of facilities at the airport terminal both related to the procurement and functionality of facilities while still referring to PM Number 41 of 2023. Even so, several obstacles were also faced such as miscommunication between units, unexpected events, and prolonged damage due to certain factors.

**Keywords:** PM Number 41 Year 2023, *Terminal Inspection Service*, Facility Supervision.

## Pendahuluan

Bandar udara berperan sebagai simpul jaringan transportasi udara yang digambarkan dengan titik lokasi bandar udara yang menjadi pertemuan beberapa jaringan dan rute penerbangan sesuai dengan hierarki bandar udara (Ardana, 2020; Agustina, 2018). Bandar udara juga berperan sebagai tempat kegiatan alih moda transportasi dalam bentuk interkoneksi antarmoda sebagai pemenuhan tuntutan peningkatan kualitas layanan terpadu dan berkesinambungan yang digambarkan sebagai tempat perpindahan moda transportasi udara ke moda transportasi lain atau sebaliknya (Dwitiani, 2023; Indrawan, 2022; Asawali, 2020; Mudrikah, 2019). Bandar udara berperan sebagai pendorong juga penunjang kegiatan industri perdagangan dan/atau pariwisata dalam menggerakkan dinamika pembangunan nasional, serta keterpaduan dengan sektor pembangunan lainnya yang digambarkan sebagai lokasi bandar udara yang memudahkan transportasi udara pada wilayah di sekitarnya (Perhub, 2014).

PT Angkasa Pura merupakan bagian dari badan usaha milik negara Indonesia yang bergerak di bidang aviasi dan pariwisata yang mempunyai tugas pokok sebagai pengelola bandar udara (Angkasa Pura, 2018). PT Angkasa Pura adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa terkait bandar udara di wilayah Indonesia (Safra, 2019; Winardi & Bayu, 2022). Hingga saat ini, PT Angkasa Pura mengelola bandar udara yang ada di Indonesia baik di wilayah tengah dan timur dengan pengelolaan PT Angkasa Pura 1, dan di wilayah barat dengan pengelolaan PT Angkasa Pura 2 (Beifert, 2024; Guo, 2024; Li, 2023; Schmaus, 2023; Yan, 2023). Sebagai perusahaan yang berperan dalam pengelolaan bandar udara, terdapat beberapa unit yang bertugas dan terbagi berdasarkan cakupan wilayah pengelolaan di sisi darat juga sisi udara bandar udara di antaranya termasuk yang bertugas terkait pengawasan fasilitas yang ada di terminal bandar udara (Bangali, 2023; Hudon, 2023; Jia, 2023; Zhu, 2023; He, 2020).

*Terminal Inspection Service* (TIS) merupakan salah satu unit pelayanan di bawah bagian *Airport Operation and Service Department* divisi *Airport Operation Landside and Terminal* PT Angkasa Pura 1 (Persero) yang memiliki cakupan pengelolaan sisi darat bandar udara (Agustian, 2023; Liu, 2023; Colabianchi, 2022; Ratner, 2022). Unit TIS (*Terminal Inspection Service*) merupakan unit paling tinggi mobilitasnya baik di dalam terminal maupun di luar terminal sebagai pengawas pengadaan dan kelayakan fasilitas yang berpengaruh terhadap operasional di bandar udara. *Terminal Inspection Service* berperan dalam pengawasan mobilitas landai tidaknya area bandar udara seperti meliputi *flow* penumpang, penyediaan fasilitas, pengawasan fungsional, dan sebagainya terkait setiap arus kegiatan di terminal sisi darat bandar udara.

Pengawasan adalah segenap kegiatan untuk meyakinkan dan menjamin bahwa tugas/pekerjaan yang telah dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, kebijaksanaan yang telah di gariskan dan aturan yang di berikan. Sistem keamanan

pengawasan adalah cara mengamati, memantau dan mengidentifikasi objek tertentu, hal ini dapat dilakukan agar setiap kegiatan dapat berjalan sesuai tujuan yang di tetapkan sehingga apabila ada permasalahan dapat diatasi dengan segera. Pengawasan fasilitas pada bandar udara didasarkan pada prinsip *Zero Accident* yaitu untuk mengatasi kemungkinan terjadinya insiden kecelakaan pada fasilitas sisi darat dan sisi udara baik itu kecelakaan kecil maupun kecelakaan fatal yang mengakibatkan kematian. Maka dari itu pentingnya dilakukan pengawasan pada setiap fasilitas bandara untuk memastikan fasilitas yang digunakan oleh penumpang dalam kondisi siap untuk digunakan.

Pengawasan yang dilakukan unit *Terminal Inspection Service* tidak lain ditujukan sebagai bentuk pemenuhan standar pelayanan kepada pengguna jasa bandar udara sesuai yang tercantum dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara. Pengawasan fasilitas yang dimaksud seperti terkait pengadaan atau penyediaan fasilitas di bandar udara yang wajib memenuhi persyaratan keselamatan juga keamanan penerbangan, serta pelayanan jasa kebandarudaraan sesuai dengan standar kebutuhan dan standar teknis yang ditetapkan. Untuk itu kemampuan unit *Terminal Inspection Service* harus selalu optimal dalam pengawasan fasilitas yang ada di bandar udara.

Diketahui bandar udara Internasional Juanda Surabaya merupakan salah satu bandar udara yang tergolong sibuk di Indonesia. Berdasarkan penelitian terdahulu Nurwanto (2023) dan berdasarkan hasil survei peneliti di lapangan, masih terdapat beberapa kerusakan yang sering ditemukan pada fasilitas yang ada di area terminal sisi darat Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Beberapa kerusakan fasilitas terjadi dalam waktu berkepanjangan seperti *travalator* mati pada koridor *gate*, FIDS yang tidak berfungsi di selasar *gate* tertentu, suhu ruang tunggu yang tidak sesuai, *conveyor belt* yang tidak berfungsi, mesin *self check in* yang tidak bisa digunakan, dan sebagainya. Sebagai unit yang bertanggungjawab atas pengawasan fasilitas, petugas *Terminal Inspection Service* berperan penting dalam pengoptimalan pengawasan fasilitas yang ada di area terminal bandar udara. Adakalanya petugas tentu tidak berperan langsung dalam perbaikan fasilitas ketika ditemukan sebuah kerusakan namun juga perlu berkoordinasi dengan unit lainnya. Hal tersebutlah yang berkemungkinan juga menyebabkan terjadinya kerusakan jangka panjang pada beberapa fasilitas yang ada di terminal bandar udara sehingga pengawasan fasilitas yang ada di bandara kurang optimal.

## Metode

Penelitian merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Data yang diperoleh meliputi hasil observasi selama penelitian dan melalui wawancara yang dilakukan pada unit *Terminal Inspection Service* serta data yang

diambil dari arsip unit TIS selama penulis melaksanakan penelitian dari tanggal 1 Agustus 2023 sampai dengan 29 Februari 2024 di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

## Hasil dan Pembahasan

### A. Optimalisasi Pengawasan Fasilitas yang dilakukan Unit Terminal Inspektorat di Terminal Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya mengacu pada PM Nomor 41 Tahun 2023

*Terminal Inspection Service* merupakan unit yang bertanggungjawab mengawasi mobilitas area terminal termasuk meliputi fasilitas yang ada baik pengadaan, fungsionalitas, dan perbaikan fasilitas di terminal bandar udara. Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya terdapat unit *Terminal Inspection Service* atau biasa disebut unit Terminal Inspektorat yang bertugas mengawasi mobilitas area terminal bandar udara baik di luar area terminal yaitu parkir pengguna layanan jasa bandar udara, maupun dalam area terminal sisi darat bandar udara meliputi terminal keberangkatan, ruang tunggu, sampai area kedatangan. Pengawasan fasilitas ditujukan untuk memastikan pengadaan dan fungsionalitas fasilitas baik fasilitas pokok maupun fasilitas penunjang agar efisien dan tetap berpedoman dalam menjamin kenyamanan dan keamanan pengguna layanan jasa bandar udara

Dalam PM Nomor 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara, ketentuan mengenai pengawasan fasilitas bandar udara mengacu pada pasal 12 sampai dengan pasal 17 terkait pemenuhan standar pelayanan terhadap penumpang. Ketentuan pengawasan fasilitas yang dimaksud sesuai yang tercantum dalam lampiran PM Nomor 41 Tahun 2023 terkait standar pelayanan pada fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang, pelayanan fasilitas yang memberikan kenyamanan, serta pelayanan pada fasilitas yang memberi nilai tambah. PM Nomor 41 Tahun 2023 menjadi acuan kerja unit Terminal Inspektorat Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dalam pengawasan fasilitas yang ada di terminal Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Beberapa upaya tentu dilakukan unit Terminal Inspektorat untuk mengoptimalkan pengawasan fasilitas yang ada di area terminal bandar udara baik terkait pengadaan maupun fungsionalitas fasilitas. Berdasarkan hasil penelitian berupa observasi selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya didukung dengan hasil wawancara terhadap para petugas Terminal Inspektorat Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya terdapat beberapa upaya dan faktor yang menjadi penunjang optimalisasi pengawasan fasilitas yang ada di area terminal bandar udara dengan tetap mengacu pada PM Nomor 41 Tahun 2023. Untuk mengoptimalkan pengawasan atas fasilitas yang ada sesuai dalam PM Nomor 41 Tahun 2023, upaya yang dilakukan unit terminal inspektorat antara lain:

1. Mengawasi secara keseluruhan tiap area terminal bandar udara mulai dari area parkir bandar udara, terminal keberangkatan meliputi *lobby* dan area *check in*, *security check point* sampai area ruang tunggu juga selasar, dan koridor ruang tunggu, serta area kedatangan juga *drop zone* area bandar udara.
2. Mengawasi mobilitas area terminal meliputi kelancaran arus penumpang, temperatur ruangan, pengadaan dan fungsionalitas fasilitas di area terminal seperti *desk check in*, *conveyor* bagasi, mesin *self check in*, *lift*, *eskalator*, *travalator*, pencahayaan dan pendingin ruangan, ketersediaan *trolley*, dan sebagainya.
3. Sistem kerja dengan konsep pembagian *shift* untuk efisiensi pengawasan dengan pembagian *shift* pagi (06.00 – 13.00), siang (13.00 – 20.00) , dan malam (20.00 – 06.00). pengawasan dilakukan di awal jam aktif *shift* kemudian di-*update* per 3 jam atau situasional.
4. Melampirkan laporan harian *shift* yang menjadi dokumentasi keseluruhan monitoring operasional yang dilakukan meliputi area kegiatan layanan, petugas yang bertugas, dan situasi area terminal. Dengan adanya lampiran laporan per *shift*, terdapat data tertulis yang menjadi bukti arsip dan data pengawasan untuk dilanjutkan kepada *shift* berikutnya termasuk berguna untuk memonitor kerusakan atau perbaikan untuk dilanjutkan kepada *shift* selanjutnya.
5. Memanfaatkan fasilitas penunjang untuk membantu efisiensi unit terminal inspektorat dalam mengawasi area bandar udara seperti mobil patroli untuk mengawasi area luar terminal, HT untuk alat komunikasi unit dan koordinasi antar unit, *segway* untuk efisiensi waktu dan mempermudah menelusuri area terminal yang luas seperti ruang tunggu, alat tulis kantor dan komputer untuk arsip dan penulisan laporan, kunci alternatif untuk akses *travalator* dan *eskalator*, dan sebagainya.
6. Terdapat sistem rekapitulasi *automatic* berupa aplikasi atau biasa disebut “*checklist*” yang bertujuan mempermudah pengawasan fasilitas secara menyeluruh dengan memuat item-item yang harus diawasi di tiap area terminal bandar udara seperti persentase temperatur dan pencahayaan, item-item yang harus ada di tiap area terminal, keterangan situasi dan sebagainya yang dapat diakses oleh semua petugas.
7. Berkoordinasi dengan unit lain seperti dengan unit elektikal dalam hal listrik terkait penerangan dan pendingin ruangan, unit ATNOS (*Airport Teknology Networking Operation System*) dalam hal informasi terkait FIDS (*Flight Information Display System*), unit mekanikal terkait fasilitas penunjang seperti *eskalator*, *travalator*, sampai unit kebersihan dan vendor lainnya yang berhubungan dalam pengadaan dan fungsionalitas fasilitas yang ada di terminal bandar udara.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut bisa disimpulkan jika berbagai penerapan dilakukan oleh unit Terminal Inspektorat sebagai upaya optimalisasi pengawasan fasilitas di terminal bandar udara. Pengawasan dilakukan di tiap area terminal sisi darat bandar

udara dengan ketentuan yang sama yaitu seperti pemeriksaan terhadap temperatur, pencahayaan, pengadaan dan fungsionalitas fasilitas penunjang seperti mesin *self check in*, timbangan, *lift*, *eskalator*, *conveyor belt*, juga situasi landai tidaknya area terminal tersebut. Tidak ada perbedaan tiap area terminal bandar udara baik di terminal keberangkatan, ruang tunggu, dan terminal kedatangan dalam proses pengawasan yang dilakukan. Fokus pengawasan pada situasi tertentu memang berkemungkinan terjadi namun dalam artian fokus atas mobilitas penerbangan ketika area tertentu memerlukan atensi lebih ketika di jam tertentu atau saat situasi ramai seperti memantau *flow* penumpang dan memastikan jumlah *desk check in* yang dibuka di terminal keberangkatan, memantau proses *boarding* dan situasi ruang tunggu ketika terjadi penerbangan *delay* dan waktu jam terbang berdekatan, juga memantau *flow* penumpang ketika transit dan pengambilan bagasi di terminal kedatangan ketika waktu kedatangan penerbangan berdekatan.

Terkait pembagian *shift* dalam jam kerja ditujukan untuk mengoptimalkan proses pengawasan terminal bandar udara menyesuaikan dengan jam operasional Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dari penerbangan pertama sampai penerbangan terakhir. Pembagian *shift* terdiri dari *shift* pagi, dan siang dengan 7 jam kerja, juga *shift* malam dengan total 10 jam kerja. Berdasarkan pengamatan penulis selama melakukan penelitian, *shift* malam bertugas untuk menyelesaikan monitoring area terminal bandar udara sampai penerbangan terakhir dan mempersiapkan area terminal untuk penerbangan pertama esok hari. Salah satu *officer* unit Terminal Inspektorat menjelaskan jika meskipun jam malam terhitung lebih banyak jam kerjanya, petugas masih memiliki waktu istirahat dan diharuskan tetap beristirahat karena efisiensi pembagian waktu bekerja dan istirahat juga termasuk dalam upaya optimalisasi petugas dalam mengawasi area bandar udara.

Beberapa fasilitas penunjang untuk membantu unit Terminal Inspektorat dalam bertugas seperti mobil operasional, HT, *Segway*, Komputer, Telepon, kunci *travalator* dan sebagainya dapat diakses seluruh petugas TI dan berada di kantor TI. Ketika unit Terminal Inspektorat bertugas dalam mengawasi fungsionalitas dan perbaikan fasilitas penunjang yang ada di terminal bandar udara, fasilitas penunjang unit TI menjadi bagian manajemen kantor dalam pengawasan dan perbaikan seperti mobil operasional dengan jadwal pemeriksaan bulanan, *segway* yang uji kelayakan dalam jangka waktu tertentu, dan sebagainya. Sistem aplikasi "MyInspection Officer" atau yang biasa disebut *Checklist* juga termasuk penunjang unit Terminal Inspektorat dalam bertugas mengawasi fasilitas di terminal bandar udara. Aplikasi bisa diakses dengan Nomor Identitas Petugas dengan memuat semua kebutuhan bertugas terkait *inspection*, *unserviceable facilities*, *survey*, dan *logbook*, sehingga mempermudah unit Terminal Inspektorat dalam bertugas.

Dalam bertugas, unit Terminal Inspektorat yang bertanggungjawab atas pengawasan fasilitas dibantu oleh beberapa unit yang berperan dalam perbaikan fasilitas. Koordinasi antar unit diperlukan pada saat ditemukan *unserviceable facilities* agar

penanganan atau perbaikan dapat dilakukan sesegera mungkin. Proses perbaikan pun masih harus dalam pengawasan unit Terminal Inspektorat termasuk mengetahui terkait apa penyebabnya, dan kemungkinan lain atas fasilitas tersebut. Melakukan mitigasi sebelum terjadinya kerusakan juga berhak dilakukan unit Terminal Inspektorat dengan meminta bantuan kepada unit yang bertugas. Salah satu *officer* pernah menjelaskan jika adakalanya petugas berkoordinasi dengan unit lain ketika belum terjadi kerusakan atau sebagai upaya pencegahan seperti meminta unit mekanik memeriksa *conveyor* terlebih dahulu sebelum pesawat mendarat dan akan digunakan untuk pengambilan bagasi.

Berdasarkan hasil observasi disesuaikan dengan peraturan yang menjadi acuan yaitu PM Nomor 41 Tahun 2023 dapat disimpulkan bahwa pengadaan fasilitas yang ada di terminal Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya sesuai dengan standar pelayanan terhadap penumpang sesuai dalam ketentuan dalam PM Nomor 41 Tahun 2023 pada pasal 12 sampai dengan pasal 15. Namun, berdasarkan pengamatan peneliti, memang terdapat saat tertentu dimana ada ketidaksesuaian. Seperti contoh suhu dimana pada cuaca kemarau dan di jam matahari sedang terik, temperatur area ruang tunggu berkemungkinan menunjukkan angka di atas 25 derajat dikarenakan area yang dipenuhi dengan kaca dan menghadap matahari secara langsung memungkinkan suhu temperatur yang juga berada di area tersebut naik. Belum lagi ruang tunggu yang berdekatan dengan *tenant* juga berkemungkinan mengalami hal yang sama.

Beberapa kursi di ruang tunggu juga sempat mengalami kerusakan dan tidak sesuai dalam menampung kapasitas penumpang di ruang tunggu. Oleh karena itu, berdasarkan pengalaman dan pengamatan peneliti, petugas selalu meng-*update* jumlah kursi ruang tunggu untuk mengantisipasi jumlah kursi yang harus disesuaikan dengan jumlah penumpang seiring waktu, juga untuk mengantisipasi dan mendata kelayakan kursi secara berkala. Beberapa fasilitas penunjang juga tidak terletak berdekatan dan selalu ada di tiap sudut seperti di tiap *gate* ruang tunggu. Seperti contoh mushola yang hanya ada di *gate* 3 dan *gate* 11, *nursery room* yang hanya di *gate* 8 dan 11, dan sebagainya. Pembagian area fasilitas penunjang dan fasilitas pokok disesuaikan juga dengan *tenant* juga *lounge* yang ada di area terminal bandar udara. Namun, bisa dipastikan jika pembagian dan letak fasilitas pokok, fasilitas penunjang, dan fasilitas yang memiliki nilai tambah di bandar udara bisa diakses dengan mudah oleh para pengguna jasa bandar udara.

## **B. Kendala yang dihadapi Unit Terminal Inspektorat dalam Optimalisasi Pengawasan Fasilitas yang ada di Terminal 1 Domestik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya**

Mengawasi fasilitas baik terkait pengadaan maupun fungsionalitas fasilitas yang ada di area terminal bandar udara merupakan tugas dari unit *Terminal Inspection Service*. Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, unit *Terminal Inspection Service* atau biasa

disebut unit Terminal Inspektorat juga memiliki tanggung jawab atas pengawasan fasilitas baik terkait pengadaan maupun fungsionalitas fasilitas juga terkait optimalnya mobilitas penerbangan di bandar udara, dengan tetap mengutamakan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan para pengguna layanan jasa penerbangan di bandar udara. Sebagai bandar udara internasional yang memiliki 2 terminal untuk penerbangan domestik dan penerbangan internasional, mobilitas atau arus penerbangan domestik di terminal 1 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya bisa dikatakan lebih padat dibanding arus penerbangan internasional di terminal 2 sehingga terminal 1 memiliki wilayah yang lebih luas.

Terkait pengawasan atas fasilitas yang ada di area terminal bandar udara, kendala yang berkemungkinan sering dihadapi unit Terminal Inspektorat adalah terkait kerusakan atau tidak berfungsinya fasilitas yang ada sehingga mempengaruhi mobilitas penerbangan. Berdasarkan hasil observasi penelitian juga didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada narasumber yaitu petugas Terminal Inspektorat Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, beberapa kendala yang dihadapi unit terminal Inspektorat dalam upaya optimalisasi pengawasan yang dilakukan diantaranya:

#### 1. Miskomunikasi

Terjadinya miskomunikasi baik antar petugas unit terminal inspektorat maupun antar unit lain yang biasa berkoordinasi dengan unit Terminal Inspektorat seperti *Avsec*, *Mekanikal*, *Electrical*, *Cleaning Services* dan sebagainya berkemungkinan terjadi dikarenakan satu dan lain hal. Beberapa contoh miskomunikasi yang sempat terjadi selama peneliti melakukan observasi seperti miskomunikasi petugas Terminal Inspektorat dengan petugas Avsec ketika pintu terminal kedatangan belum terbuka di saat sudah waktunya pesawat landing, miskomunikasi dengan petugas *Mekanikal* terkait beberapa area yang memerlukan perbaikan, lamanya waktu perbaikan atau sebab kerusakan fasilitas, miskomunikasi dengan unit *Electrical* terkait pembagian area dan persentase pencahayaan, dan sebagainya.

#### 2. Situasi tidak terduga

Beberapa situasi tidak terduga berkemungkinan terjadi dan menyebabkan terganggunya mobilitas penerbangan atau men-*distract* atensi petugas dalam pengawasan terminal. Ditemukan beberapa contoh situasi tidak terduga selama dilakukannya observasi seperti kunjungan mendadak dari beberapa tokoh penting, *random* inspeksi rutin oleh pihak Dishub, terjadi kecelakaan di area terminal bandar udara dan sebagainya.

#### 3. Kerusakan tidak terduga atas beberapa fasilitas yang berkemungkinan mengganggu mobilitas penerbangan

Beberapa kerusakan atas fungsionalitas fasilitas di bandar udara dapat berkemungkinan mengganggu mobilitas penerbangan seperti kerusakan *conveyor* akibat bagasi yang over, eskalator mati dikarenakan ada tragedi dari pengguna jasa bandar udara, dan sebagainya. Ketika terjadi kerusakan, petugas harus memprioritaskan terlebih dahulu

sampai fasilitas kembali berfungsi sehingga berkemungkinan menyita waktu dan atensi, ditambah ada kemungkinan terjadinya kerusakan yang terjadi dalam jangka panjang yang disebabkan oleh beberapa hal seperti:

- a. Pengadaan alat untuk perbaikan seperti *sparepart* memperbaiki *lift*, *travalator* atau eskalator, dan sebagainya,
- b. Tingkat kerusakan yang sudah dikatakan cukup parah dikarenakan beberapa faktor seperti penggunaan berlebih atau usia operasional fasilitas seperti *conveyor* yang sering bermasalah akibat bagasi dan eskalator yang nonstop beroperasi,
- c. Waktu dan kondisi ketika terjadi kerusakan dimana berkemungkinan ditemukannya kerusakan atas fasilitas di area bandar udara ketika keadaan terminal bandar udara sedang ramai atau terjadi pada jam sibuk sehingga perbaikan harus bersifat situasional atau menyesuaikan situasi yang memungkinkan untuk melakukan perbaikan,
- d. Prosedur untuk melakukan perbaikan ketika terdapat kerusakan atas fasilitas yang memerlukan perbaikan dalam jangka waktu cukup lama dan memerlukan atensi khusus berkemungkinan harus melalui prosedur yang lebih memakan waktu dikarenakan harus tersalur sampai kepada atasan unit perusahaan seperti manajer,
- e. Anggaran dalam melakukan perbaikan yang cukup parah tentunya berkemungkinan menjadi pertimbangan dan menjadi kendala dalam penanganan atau perbaikan fasilitas tersebut dimana mungkin lebih diketahui oleh pihak kantor daripada pihak lapangan yaitu Terminal Inspektorat sendiri.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dan pengamatan peneliti tersebut, dapat disimpulkan jika beberapa kendala memang berkemungkinan dihadapi unit Terminal Inspektorat dalam upaya optimalisasi pengawasan fasilitas yang dilakukan. Aziz Setia N. Salah satu *officer* Terminal Inspektorat menjelaskan jika penanganan yang dilakukan untuk menghadapi kendala tersebut juga bersifat situasional. Adakalanya petugas memilih melakukan mitigasi untuk mengantisipasi sebelum adanya kemungkinan akan menjadi kendala dalam bertugas. Alvin Harry K. *officer* juga sekaligus supervisor juga berpendapat demikian. Mitigasi yang dilakukan seperti harus mengetahui unit lain yang bertugas di *shift* yang sama untuk mencegah terjadinya miskomunikasi, memilih monitoring dan meminta unit lain untuk pengecekan sebelum beroperasi, dan meng-*off* kan beberapa fasilitas jika memang tidak digunakan.

Selain upaya mitigasi, memutuskan alternatif juga menjadi salah satu upaya unit Terminal Inspektorat dalam menghadapi kendala dalam bertugas. Alternatif yang dimaksud juga bersifat situasional dengan mempertimbangkan sat dan lain hal dengan persetujuan *leader* tim dalam *shift*. Seperti yang pernah dialami selama peneliti melakukan observasi, ketika terjadi perbaikan di salah satu fasilitas penunjang yaitu eskalator, petugas harus *stand by* di depan eskalator untuk mengarahkan penumpang agar memilih alternatif menggunakan lift terlebih dahulu, atau bisa meletakkan *que line* untuk menandakan jika

fasilitas tidak bisa digunakan. Ketika terjadi situasi tidak terduga seperti terjadi kunjungan orang penting, bencana alam, jadwal penerbangan tidak teratur akibat cuaca, sistem kerja harus tetap dioptimalkan dengan alternatif membagi tugas untuk fokus memberi atensi penuh di area yang membutuhkan dan lainnya akan tetap sesuai posisinya. Begitu pun ketika pemadaman mendadak, unit Terminal Inspektorat harus *stand by* dan senantiasa berkoordinasi dengan unit *elektrical* untuk mengkoordinasi sistem manual listrik dan tetap menjamin mobilitas penerbangan.

Ketika terjadi kerusakan dan memerlukan perbaikan berkepanjangan, unit Terminal Inspektorat harus senantiasa memantau selama proses perbaikan. Ketika tidak bisa terselesaikan pada jam *shift*-nya, pemantauan akan dialihkan ke *shift* selanjutnya guna menjadi atensi utama terlebih dahulu. “Ketika kerusakan masih terjadi sampai esoknya, kemungkinan akan disalurkan lebih lanjut ke manajemen kantor agar menunjukkan bahwa ada situasi yang memerlukan atensi lebih” ujar Febry salah satu *officer* Terminal Inspektorat “ketika sudah begitu tugas kita setelah menginfokan tinggal memantau dan menunggu arahan” lanjutnya. Sebagaimana tugas dari Terminal Inspektorat, tanggung jawab petugas adalah sebagai pengawas fasilitas baik pengadaan dan fungsionalitas fasilitas, bukan untuk memperbaiki. Oleh karena itu, penanganan dan cara menghadapi kendala baik yang terduga maupun tidak terduga akan ditangani menyesuaikan dengan situasi atau bersifat situasional.

## Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan dari hasil data penelitian berupa wawancara dan observasi terkait Implementasi PM Nomor 41 Tahun 2023 pada Unit *Terminal Inspection Service* dalam Pengawasan Fasilitas di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, maka disimpulkan bahwa, berbagai upaya sudah dilakukan oleh unit Terminal Inspektorat dalam optimalisasi pengawasan fasilitas yang ada di area terminal Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Didukung dengan hasil observasi, pengawasan yang dilakukan oleh unit Terminal Inspektorat mengacu dan sesuai dengan PM Nomor 41 Tahun 2023.

Beberapa kendala yang dihadapi unit terminal inspektorat masih ditemukan terkait kendala terjadinya kerusakan fasilitas dalam jangka panjang yang disebabkan oleh faktor tertentu seperti pengadaan alat perbaikan, situasi tertentu ketika kerusakan, dan tingkat parahnya kerusakan, kendala lain yang dihadapi seperti miskomunikasi dan terjadinya situasi tidak terduga berkemungkinan dialami unit Terminal Inspektorat ketika melakukan pengawasan atas fasilitas yang ada di terminal bandar udara.

## Daftar Pustaka

- Agustian, R. (2023). The loss of time value of airplane passengers due to the Covid-19 pandemic at the departure terminal of Sultan Iskandar Muda international airport. *AIP Conference Proceedings*, 2711. <https://doi.org/10.1063/5.0137655>
- Agustina, T. (2018). *Pengaruh Kinerja TI terhadap Perawatan Fasilitas dalam meningkatkan kepuasan penumpang PT Angkasa Pura I Bandar Udara Adisutjipto*.
- Angkasa Pura. (2018). *Sejarah Angkasa Pura*. <https://ap1.co.id/id/about/our-history>
- Ardana, A. A. (2020). *Optimalisasi sistem pengawasan petugas tata terminal dalam memenuhi kualitas pelayanan*.
- Asawali, A. H. (2020). *Analisis Kinerja Petugas Terminal Inspection Service (TIS Terhadap Standar Operational Prosedure (SOP) PT Angkasa Pura II Terminal 3 Domestik Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng*.
- Bangali, H. (2023). Prediction of middle box-based attacks in Internet of Healthcare Things using ranking subsets and convolutional neural network. *Wireless Networks*. <https://doi.org/10.1007/s11276-023-03603-2>
- Beifert, A. (2024). The Readiness of Port Logistics Services in the Caspian Sea Within the Eurasian Transport Corridor – Case Study of the Port of Aktau. *Lecture Notes in Networks and Systems*, 913, 233–246. [https://doi.org/10.1007/978-3-031-53598-7\\_21](https://doi.org/10.1007/978-3-031-53598-7_21)
- Colabianchi, S. (2022). Chatbot for training and assisting operators in inspecting containers in seaports. *Transportation Research Procedia*, 64, 6–13. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2022.09.002>
- Dwitiani, T. (2023). *Empat Bandara Indonesia Masuk 10 Besar Tersibuk ASEAN*. <https://katadata.co.id/tiakomalasari/berita/63bc314c7eae4/empat-bandara-indonesia-masuk-10-besar-tersibuk-asean>
- Guo, S. (2024). Cloud-Edge Collaborative Computing Offloading Method for IoT Terminals. *Smart Innovation, Systems and Technologies*, 350, 339–352. [https://doi.org/10.1007/978-981-99-7161-9\\_27](https://doi.org/10.1007/978-981-99-7161-9_27)
- He, X. (2020). Research trends in life cycle assessment research: A 20-year bibliometric analysis (1999–2018). *Environmental Impact Assessment Review*, 85. <https://doi.org/10.1016/j.eiar.2020.106461>
- Hudon, C. (2023). Using Partial Discharge Measurements for implementing Reliability centered Maintenance. *2023 IEEE Electrical Insulation Conference, EIC 2023*. <https://doi.org/10.1109/EIC55835.2023.10177317>
- Indrawan, D. (2022). *Analisis Kinerja Petugas Terminal Inspection Service (TIS) Terhadap Standar Operational Prosedure (SOP) di Terminal Bandar Udara Rahasi Oesman Ketapang*.
- Jia, H. (2023). Design and Implementation of Road Transportation Vocational Skills Service System Based on Mobile Internet. *Lecture Notes in Electrical Engineering*, 1042, 67–74. [https://doi.org/10.1007/978-981-99-2252-9\\_6](https://doi.org/10.1007/978-981-99-2252-9_6)
- Li, J. (2023). Development of “Distributed Photovoltaic + Electric Heating” User Intelligent Service Terminal. *2023 IEEE 3rd International Conference on Data Science and Computer Application, ICDSCA 2023*, 183–187. <https://doi.org/10.1109/ICDSCA59871.2023.10392570>

- Liu, T. (2023). Studies on Construction of Real Time Kinematic Inspection Field Basing on Geographic Information and Remote Sensing Technology. *Proceedings of SPIE - The International Society for Optical Engineering*, 12552. <https://doi.org/10.1117/12.2667359>
- Mudrikah, E. (2019). *Analisis Pelayanan Petugas Terminal Inspection Pada Perusahaan PT Agkasa Pura I dalam Menunjang Pelayanan Bagian Sisi Darat Di Bandar udara Internasional Jenderal Ahmad Yani*.
- Nurwanto, A. E. (2023). *Analisis Kinerja Petugas Terminal Inspection Service (TIS) dalam Mendukung Kenyamanan Penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya*.
- Perhub, D. (2014). *Pengertian, Fungsi, dan Tujuan Bandar Udara*. <https://hubud.dephub.go.id/hubud/website/Bandara.php>
- Ratner, A. (2022). Laser Doppler Vibrometry for Evaluating the Quality of Welds in Lithium-Ion Supercells. *Energies*, 15(12). <https://doi.org/10.3390/en15124379>
- Safra, P. P. (2019). *Pengaruh Koordinasi Terhadap Kesiapan Petugas Terminal Inspection dalam Memenuhi Standar*.
- Schmaus, P. (2023). Extending the Knowledge Driven Approach for Scalable Autonomy Teleoperation of a Robotic Avatar. *IEEE Aerospace Conference Proceedings, 2023*. <https://doi.org/10.1109/AERO55745.2023.10115960>
- Winardi, & Bayu. (2022). *Optimalisasi UMKM pada perkembangan ekonomi*. [http://repo.iain-tulungagung.ac.id/19252/7/BAB II.pdf](http://repo.iain-tulungagung.ac.id/19252/7/BAB%20II.pdf)
- Yan, Y. (2023). A Hundredth Second Perception Method for Power Outage in Distribution Networks Based on Minimum Acquisition. *Proceedings - 2023 International Conference on Power System Technology: Technological Advancements for the Construction of New Power System, PowerCon 2023*. <https://doi.org/10.1109/PowerCon58120.2023.10331437>
- Zhu, J. (2023). Design and Implementation of Shield Service Platform Based on WeChat Official Account. *Tunnel Construction*, 43, 558–564. <https://doi.org/10.3973/j.issn.2096-4498.2023.S1.067>